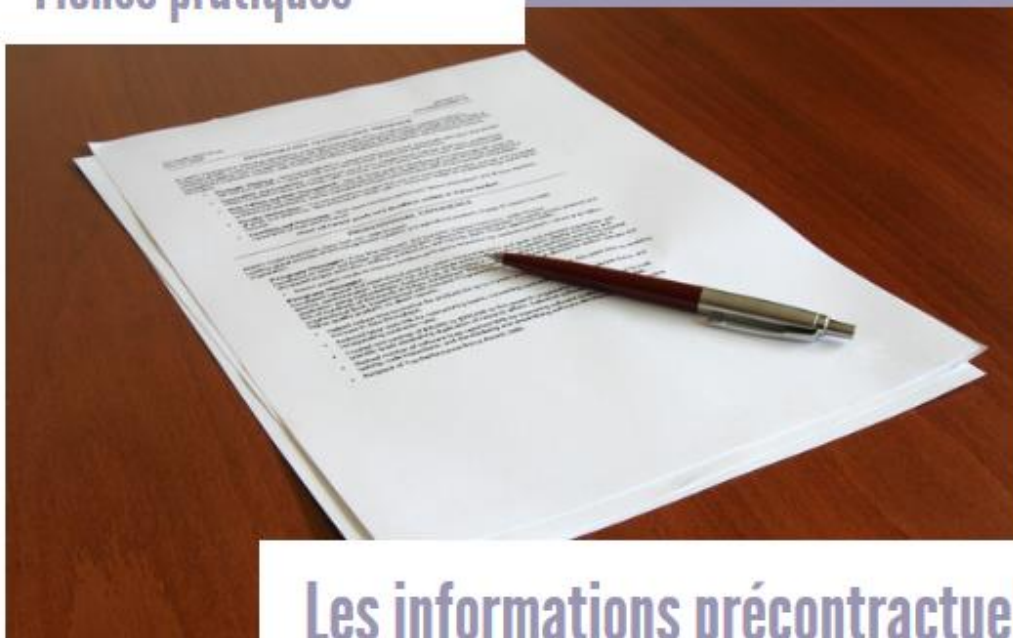


Fiches pratiques



Les informations précontractuelles

Avant de conclure un contrat, le professionnel vendeur ou prestataire de service doit informer le consommateur sur certains points de l'engagement qui lui est proposé. Cette obligation d'information précontractuelle permet au consommateur de s'engager en toute connaissance de cause.

- ▶ **Pour tout contrat, les informations suivantes doivent être communiquées avant signature :**
 - Le consommateur doit être informé de manière lisible et compréhensible par le professionnel.
 - Il doit lui communiquer les caractères essentiels des produits ou prestations, leurs prix, ainsi que les délais de livraison ou d'exécution s'il y en a.
 - Les prix des produits ou services disponibles à la vente, ainsi que les conditions particulières de la vente et de l'exécution des services, doivent être lisibles et compréhensibles, donc visibles, exprimés en euros et toutes taxes comprises.
 - Le professionnel a l'obligation d'informer pré-contractuellement le consommateur. Il doit être en mesure de connaître le prix qu'il aura à payer sans être obligé de le demander (Cf. fiche prix).
- Le professionnel doit également préciser certaines informations le concernant (identité, coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, activités, etc.), et notamment :
 - son nom ou sa dénomination sociale, l'adresse géographique de son établissement et, si elle est différente, celle du siège social, son numéro de téléphone et son adresse électronique ;
 - les modalités de paiement, de livraison et d'exécution du contrat ;
 - les modalités prévues pour le traitement des réclamations ;
 - l'existence et les modalités d'exercice de garanties (légalles et/ou commerciales) ;
 - la durée du contrat lorsqu'il s'agit d'un contrat à durée déterminée, ou les conditions de résiliation du contrat lorsqu'il s'agit d'un contrat de durée indéterminée ou à tacite reconduction ;

- l'interopérabilité pertinente du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance, ainsi que les fonctionnalités du contenu numérique, y compris les mesures de protection technique applicables ;
- ces informations doivent être communiquées au consommateur avant tout contrat. Il revient au professionnel de prouver qu'il a effectivement informé son client.

► **Concernant les contrats de fourniture de service**

En plus des informations précitées, le professionnel doit communiquer ou mettre à la disposition du consommateur des informations complémentaires (coordonnées, activités, conditions contractuelles, etc. et ce, avant la conclusion du contrat ou avant l'exécution de la prestation lorsqu'il n'y a pas de contrat écrit. Il s'agit notamment :

- le statut, la forme juridique de l'entreprise et ses coordonnées (communication rapide et directe). Le cas échéant, le numéro d'inscription au RCS ou au répertoire des métiers ;
- si son activité est soumise à un régime d'autorisation, le nom et l'adresse de l'autorité l'ayant délivrée ;
- s'il est assujéti à la TVA et identifié par un numéro, son numéro individuel d'identification ;
- s'il est membre d'une profession réglementée, son titre professionnel, l'État membre dans lequel il a été octroyé ainsi que le nom de l'ordre ou de l'organisme professionnel auprès duquel il est inscrit ;
- les conditions générales, s'il en utilise. Le cas échéant, les clauses contractuelles relatives à la législation applicable et la juridiction compétente ;
- l'éventuelle garantie financière ou assurance de responsabilité professionnelle souscrite par lui, les coordonnées de l'assureur ou du garant ainsi que la couverture géographique du contrat ou de l'engagement ;
- Le professionnel prestataire de services doit communiquer au consommateur qui en fait la demande les informations complémentaires suivantes :
 - le mode de calcul du prix, et les frais supplémentaires de transport, livraison, affranchissement et tous les autres frais éventuels, lorsque le prix n'est pas déterminé au préalable par le prestataire pour un type de service donné ; un devis suffisamment détaillé lorsqu'un prix exact ne peut pas être indiqué ;

- pour les professions réglementées, une référence aux règles professionnelles applicables dans l'État membre de l'Union européenne sur le territoire duquel ce professionnel est établi et aux moyens d'y avoir accès ;
- des informations sur leurs activités pluridisciplinaires et leurs partenariats qui sont directement liés au service concerné et sur les mesures prises pour éviter les conflits d'intérêts. Ces informations figurent dans tout document d'information dans lequel le prestataire présente de manière détaillée ses services ;
- les éventuels codes de conduite, l'adresse électronique à laquelle ils peuvent être consultés ainsi que les versions linguistiques disponibles ;
- les conditions de recours à des moyens extrajudiciaires de règlement des litiges, lorsque ces moyens sont prévus par un code de conduite, un organisme professionnel ou toute autre instance.

► **Contrat conclu dans les foires et salons**

Le consommateur ne dispose pas de délai de rétractation et le professionnel doit l'en informer avant la conclusion du contrat.

► **Concernant les pièces détachées**

- Il pèse désormais sur le professionnel l'obligation d'informer le consommateur de la disponibilité des pièces détachées indispensables au fonctionnement du produit lorsqu'il en a lui-même été informé par le fournisseur. Cette information a lieu premièrement avant le contrat, puis une seconde fois, par écrit, lors de l'achat.
- Concernant la fourniture d'eau, gaz ou électricité (non conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminé), chauffage urbain, contenu numérique (support dématérialisé) : Les professionnels sont également concernés par cette obligation d'information précontractuelle.

► **Concernant les contrats conclus à distances et hors établissement**

Les professionnels doivent fournir de manière lisible et compréhensible – et sur support durable pour les contrats conclus hors établissement – les informations précitées, mais également les informations suivantes :

- l'existence d'un droit de rétractation (ses conditions, délai, modalités d'exercice) et son formulaire type ;
- les circonstances dans lesquelles il ne peut exercer son droit de rétractation ou il perd ce droit ;
- le fait que le consommateur supporte les frais de renvoi lors de rétractation ou les

coûts de renvoi du bien lorsque celui-ci ne peut normalement être renvoyé par la poste ;

- l'obligation du consommateur de payer des frais lorsque celui-ci exerce son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services, de distribution d'eau, de fourniture de gaz ou d'électricité et d'abonnement à un réseau de chauffage urbain dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation ;
- les coordonnées du professionnel, les coûts d'utilisation de la technique de communication à distance, l'existence de codes de bonne conduite, de cautions, garanties, modalités de résiliations, modes de règlement des litiges, conditions contractuelles.

Le professionnel ne peut s'exonérer de ces informations précontractuelles et encoure des amendes administratives en cas de non-respect de ses obligations.

Les montants des amendes administratives peuvent atteindre 3000 euros pour une personne physique et 15000 euros pour une personne morale.

Texte de référence

Code de la consommation :
- [articles L. 111-1 et suivants](#)
- [articles L.221-5 et suivants](#)

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer aux textes officiels.

Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables ou rapprochez-vous de la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou de la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP) de votre département.